

FÄRSK LÄGESRAPPORT FRÅN SOS ALARM:

Minskade larmtider resultat av gemensamt kvalitetsarbete



Utlarmningstiderna för räddningstjänsten har minskat med 30-50 procent sedan utvecklingsarbetet i kvalitetsgrupper runt om i Sverige började för nästan tre år sedan. Det motsvarar mångmiljonbelopp i minskade samhällskostnader för liv, egendom och miljö som därigenom räddas.

I slutet av februari påbörjades så kallade dialogseminarier där SOS Alarm bjuder in företrädare för räddningstjänst för att skapa ett nytt kvalitetsprogram som tar vid i halvårsskiftet. Dessutom kommer tre framtidsdialoger att hållas – i Malmö, Stockholm och Umeå – där

parterna ska diskutera vart räddningstjänsten är på väg 2015–2020.

– I framtiden kommer brandmännen att vara mera rörliga och arbeta förebyggande ute på fältet, tror Nils-Erik Norin. Dessutom kommer en förstahandsinsats att kräva även andra resurser i kommunerna.

I samband med dialogseminarierna ger SOS Alarm ut en lägesrapport från de olika kvalitetsgrupperna arbete. Samarbete är ett nyckelord, andra viktiga framgångsfaktorer är digital utlarmning samt förlarm och kompetensutveckling.

– Sammanlagt cirka 140 personer från såväl räddningstjänst som SOS Alarm är engagerade i 16 olika kvalitetsgrupper, i princip en för varje län, säger Nils-Erik Norin, ansvarig för 112 och räddningstjänst vid SOS Alarm. Nu har SOS Alarms bolagsstyrelse beslutat att fortsätta tre år till 2012 för att ytterligare förbättra larmprocessen.

Utgångspunkten för kvalitetsgruppernas utvecklingsarbete är handlingsplanen ”Kommunal räddningstjänst och SOS Alarm i partnerskap”, ett program som lades fast 2006 i samråd med Sveriges kommuner och landsting.

forts. nästa sida

Kvalitetsarbetet fortsätter till 2012

Under vårvintern 2009 fördjupas utvecklingsarbetet i en ny riksomfattande räddningstjänstdialog till vilken samtliga räddningstjänster bjuds in. Syftet är att informera om resultaten från de olika kvalitetsgruppernas arbete samt att diskutera huvudpunkter i ett nytt treårigt aktionsprogram.

Tolv seminarier är inplanerade och ska vara genomförda innan maj månad. Då ska SOS Alarm redovisa en ny handlingsplan för de kommande åren för styrelsen och för sakkunniggruppen som disponeras av Sveriges kommuner och landsting, SKL.

Varje deltagare får ett exemplar av kvalitetsrapporten.

Programpunkter:

- Genomgång av ”Handlingsprogram 2006–2008” – vad vi har genomfört, räddningsindex, utalarmering, Raket mm
 - Platschefen på respektive SOS-central redovisar det lokala arbetet
 - Nils-Erik Norin redovisar kvalitetsarbetet ur ett nationellt perspektiv
 - Statistik och nyckeltal, är 45 sek ett rimligt mått?
 - Hur går vi vidare med kvalitetsarbetet plan 2009–2011?
- Två till tre frågor att arbeta med i grupp samt redovisning.



Vänligen
Nils-Erik Norin

Ansvarig för 112 – räddningstjänst
SOS Alarm

Aktivitetsplan för dialogseminarier vårvinter 2009

Datum	SOS-centraler	Plats
1 2009-02-24	Göteborg	Länsstyrelsen, Uddevalla
2 2009-03-02	Stockholm	Ett uppstartsmöte har genomförts
3 2009-03-10	Örebro, Karlstad	Bofors Hotell, Karlskoga
4 2009-03-13	Uppsala, Västerås	Haga Slott, Enköping
5 2009-03-16	Malmö	Scandic Star Hotel, Lund
6 2009-03-23	Eskilstuna	Eskilstuna brandstation
7 2009-03-26	Norrköping	Pronova Konferens
8 2009-03-31	Jönköping, Halmstad	Isaberg Konferens & Event, Hestra
9 2009-04-03	Sundsvall, Östersund	Björknäsgården, Bräcke
10 2009-04-08	Gävle, Falun	Skålsjögården, Viksjöfors
11 2009-04-17	Luleå, Skellefteå	Piteå havsbad
12 2009-04-15	Växjö	Quality Hotel
13 2009-04-28	Stockholm	SOS Alarms huvudkontor

forts.

Förlarm är en förutsättning för snabb larmhantering. Det kräver emellertid att räddningstjänsten investerar i digital utalarmeringsteknik.

– Sedan grupperna började sitt arbete har handläggningstiderna för räddningsärenden på nödnumret 112 minskat till ca 60 sekunder på flera SOS-centraler, säger Nils-Erik Norin.

Förlarm innebär att SOS-operatören kan larma utan att ha en exakt position på händelsen, vilket sker genom att skicka ett larm via textmeddelande. Detta sker utan att avbryta intervjun med den som ringer 112. Först när SOS-operatören har inhämtat exakta uppgifter om adress

skickas kompletterande uppgifter via huvudlarm.

– Modellen med förlarm innebär en tidsbesparing på cirka 30–60 sekunder. Översatt till besparing i samhällskostnader motsvarar 15 sekunder cirka 145 miljoner kronor.

Debatten om långa handläggningstider i främst Västra Götaland före jul visar en brist på kommunikation, menar Nils-Erik Norin.

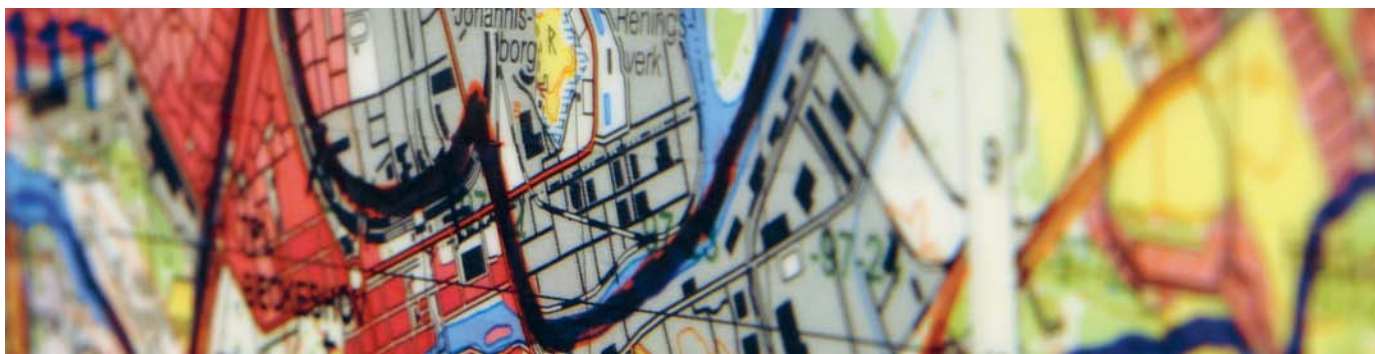
– Det är tråkigt att vi inte har nått ut med information om de förbättringar som har skett de senaste åren genom gott samarbete, säger Nils-Erik Norin. Genom senarelagd start av SOS Alarms nya teknik

Zenit har inte kvalitetsarbetet på allvar satt igång i Västra Götaland förrän nu. Nu hoppas jag att de nya grupper som har bildats där kan dra nytta av de positiva erfarenheter som har gjorts på andra håll.

– Vi kan aldrig få några tidsvinster utan samarbete mellan räddningstjänsten och SOS Alarm. Ett bra exempel är SOS-centralerna i Malmö och Växjö där handläggningstiderna har mer än halverats, säger Nils-Erik Norin.

Förutom förlarm är enhetliga larmplaner viktiga i en förbättrad larmprocess. Nästa steg är utbildning av SOS-operatörer i samråd med räddningstjänsten.

Räddningsindex äntligen igång



Nu driftsätts SOS Alarms efterlängtdade Räddningsindex successivt på SOS-centralerna runt om i landet. Alla SOS-centraler har inbokade utbildningar under våren med undantag för centralen i Malmö. Mars och april kommer att vara mycket intensiva månader. Syftet med utbildningen är att lära operatörerna att använda indexet - och att göra det på ett likartat sätt.

Med Räddningsindex kan SOS-operatörerna vid intervjun på ett likvärdigt sätt över hela landet ge stöd och råd till hjälp-sökande i räddningstjänstärenden.

Samtidigt får operatörerna hjälp med att samla information att ge till de hjälpstyrkor som är på väg ut, säger Nils-Erik Norin, ansvarig för 112 och räddning på SOS Alarm.

Vidare arbetar centralerna intensivt tillsammans med räddningstjänsten med att uppdatera och anpassa sina larmplaner till indexet. Samtidigt harmoniseras

utformningen av larmplaner så att dessa ser någorlunda lika ut på alla centraler.

– Vi har väntat länge på att få in Räddningsindex i vår teknikplattform Zenit så att alla funktionaliteter kan användas som det var tänkt från början, säger Nils-Erik Norin. I och med den senaste uppdateringen av Zenit, R6, blev det möjligt att driftsätta indexet på en central i taget.

Enligt Roger Petersson, fuktionschef för räddningsfrågor på SOS-centralen i Växjö, innebär Räddningsindexet med dess frågor och råd som intervjustöd ett helt nytt arbetssätt för SOS-operatörerna. Hittills har mycket intervjukunskap suttit i ryggmärgen eller som anteckningar vid arbetsplatserna. Med Räddningsindex finns den kunskapen samlad i ett systematiskt intervjustöd i Zenit.

– En del operatörer med fokus på snabbheten har funderingar, men ett bra larm måste också ha hög kvalitet när det gäller information, säger Roger Petersson. Dessutom krävs att även räddningstjäns-

terna är engagerade och vet vilken utrustning de bör ha. Index bygger på att vi kan skicka ett digitalt förlarm så snart vi vet att ett 112-anrop gäller ett räddningstjänstområde inom ett visst geografiskt område, även om vi inte exakt vet vad saken gäller. Det tar bara någon sekund.

– De räddningstjänster som kan ta emot dessa larm kommer att bli vinnare eftersom operatören då kan sända ett larm per sekund och ändå ha den hjälp-sökande kvar i telefonen. Men hos dem som har äldre analog utalarmeringsteknik finns det en risk att det tar längre tid eftersom SOS-operatören då måste larma via räddningstjänstens högtalare istället för att skicka larmet digitalt, och det tar 30–60 sekunder längre tid per larm.

När man vet att ett 112-samtal rör räddningstjänsten och skickar medlyssning räddning så kommer Räddningsindex upp med ett antal frågor som man navigerar via.

Rakel startar i Skåne



Skåne län är först ut med kommunikationssystemet Rakel i skarp drift. Där har SOS Alarm och räddningstjänsten kommit överens om att man i skarpa lägen med flera styrkor inblandade fortfarande ska använda det analoga radionätet som alla är vana vid. Anledningen är att bristande vana vid det nya Rakel-systemet i sådana situationer skulle kunna orsaka onödig stress hos SOS-operatörerna.

SOS Alarm kommer under en tid utnyttja både det gamla och det nya radionätet i sin kommunikation med kunderna – inledningsvis främst räddningstjänsten. Detta beror på att SOS Alarms kunder inte börjar att använda Rakel vid samma tidpunkt.

När SOS Alarm kör igång Rakel i Skåne sker det i dess reservsystem i väntan på att huvudsystemet färdigställs. Under tiden fungerar det nuvarande analoga systemet som reservsystem.

– Vi planerar och förbereder oss för när vi ska använda Rakel respektive det analoga nätet och vad vi ska göra om det blir problem med Rakel-nätet, säger Mikael Marberg vid Operativt ledningsstöd hos SOS Alarm.

– I samband med de Rakel-workshopar som SOS Alarm nu ordnar lägger vi därför tillsammans med respektive kund fast operativa rutiner för vår radiokommunikation. Rakel är ju nytt även för våra kunder och de vill naturligtvis också lära sig hur man använder det, säger Mikael Marberg.

Innebär införandet av Rakel att de räddningstjänster som en SOS-central betjänar måste harmonisera sina arbetssätt?

–Ja, och det är en positiv effekt, säger Mikael Marberg. När SOS Alarms nya Zenit-teknik lanserades uppfattades behovet av en harmonisering av operativa rutiner främst som vårt problem eftersom Zenit är vår teknik. Men Rakel är nytt både för räddningstjänsten och

för oss vilket innebär bättre möjligheter att harmonisera rutinerna i det systemet. Det kommer SOS Alarm naturligtvis även att dra nytta av när det gäller Zenit. Samtidigt innebär lanseringen av Rakel en ytterligare harmonisering av SOS-centralernas arbetssätt.

Hur tas Rakel emot av kunderna?

– Det har svängt det senaste halvåret och idag är man mycket nyfiken på Rakel. Alla är engagerade och intresserade av att komma in i den nya digitala Rakel-världen. För ett par år sedan var intresset mycket måttligt.

Projekt Rakel Skåne har inför driftsättningen haft två workshopar som driftassistent Lars Molin, lokal Rakel-ansvarig på SOS-centralen i Malmö, har medverkat vid.

– Min uppgift är att se till så att kunderna höjer sin kompetens inför starten samt att ta fram rutiner för arbetssätt beroende på kundens behov. Nu jobbar vi med räddningstjänsten medan ambulanssjukvården ligger litet efter. Våra båda workshopar har fungerat mycket bra och rätat ut många frågetecken. Vi har bland annat strukturerat upp hur talgrupper ska användas vid olika händelser, säger Lars Molin.

Rakel Skåne har delat upp länet i tre delar där man 24, 25 och 26 mars genomför kommunikationstest för Rakel-användarna. Både användarna och SOS-centralen får tillfälle att träna sig på Rakel vid närmare 200 Rakel-terminaler.

De som har deltagit från räddningstjänstens sida har främst varit brandbefäl och andra som är ute på fältet. Stefan Winbladh, som har företrätt den operativa miljön, jobbar sjölv deltid som brandman och förstår båda parter.

– På våra workshopar har vi haft bra diskussioner med räddningstjänsten och det verkar som att de tycker att det kan bli något bra av Rakel. Det viktiga är att vi hittar ett bra samarbete, säger SOS-operatör Stefan Winbladh.

Lär dig kommunicera via Rakel

Den 3 mars 2009 lanserade Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) en interaktiv grundutbildning i det digitala radiokommunikationssystemet Rakel. Den ger dig grunderna i hur systemet är uppbyggt och visar exempel på hur du kan genomföra olika typer av samtal. Utbildningen är framtagen av SOS Alarm i samarbete med MSB.

Rakel används idag bland annat av polisen, kustbevakningen, kriminalvården, ambulanssjukvården och räddningstjänsten. Statliga myndigheter, kommuner, landsting och kommersiella aktörer ansluter till Rakel för att stärka sin krisberedande förmåga och samverka både inom och utanför den egna organisationen.

Källa: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap



Förlarm och ny teknik minskar larmtider



Två framgångsfaktorer för att på enklaste och billigaste vis sänka larmtiderna är att använda förlarm och digital utlarmningsteknik för räddningsärenden. Det är några av de goda erfarenheterna av det kvalitetsarbete som räddningstjänsten och SOS Alarm har bedrivit gemensamt de senaste åren. Under våren och sommaren kommer SOS Alarm att arbeta intensivt för en allmän övergång till både förlarm och digital utlarmningsteknik.

Larmtiderna är ett gemensamt ansvar för SOS Alarm och räddningstjänsten, säger Göran Bertilsson, brandingenjör vid SOS Alarm. Erfarenheterna av förlarm visar att larmtiderna minskar med i medeltal omkring 20–30 sekunder. Det är vitala sekunder som kan spara egendom och andra värden som annars skulle gå till spillo, säger Göran Bertilsson.

Förlarm innebär att SOS-operatören kan larma innan hon eller han är säker på exakt vad som har hänt och exakt vilken adress som brandkåren ska köra till. Med förlarm har SOS-operatören möjlighet att larma ut räddningstjänsten och därefter med mindre brådska fortsätta den nödvändiga telefonintervjun för att få exakta uppgifter om vad som har inträffat och var det har skett.

Upprinnelsen till förlarm är ett projekt om larmprocessen som drevs av Räddningsverket i samarbete med SOS Alarm och räddningstjänsten i Jönköping under 2004 – Att beställa och utforma räddningsinsatser.

– Räddningstjänsten har visat oro för att förlarm kan orsaka onödiga uttryckningar och därmed onödiga kostnader. Men det är mycket få förlarm som är onödiga. Ingen av de räddningstjänster som har infört förlarm har ångrat

sig utan ser att fördelarna överväger, säger Göran Bertilsson.

Han påpekar att övergången till digital utlarmningsteknik också är oerhört viktig för att minska larmtiderna.

– Det är en stor tidsbesparing med digital utlarmning jämfört med analog. SOS-operatören kan larma utan att behöva koppla ned larmsamtalet och medlyssningen som annars är fallet med den gamla tekniken. Den stora tidsvinsten är att SOS-operatören kan larma ut medan intervju och medlyssning fortfarande pågår, säger Göran Bertilsson.

I december 2008 hade 56 procent av räddningsstationerna infört digital utlarmning. Den vanligaste utrustningen är digital LMK från Rescue Electronic.

– Det finns främst två skäl till att inte flera har gått över till digital utlarmning. Det ena är att det uppstod ett glapp när Telia slutade med att erbjuda ISDN som bärare för digital utlarmning innan en ersättare kom. I höstas blev den nya tekniken som bygger på ADSL tillgänglig och därmed är detta hinder undanröjt.

En annan faktor som har hejdat övergången till ny teknik är att många inom räddningstjänsten väntar på kommunikationssystemet Rakel.

– Men Rakel kommer som vi ser det inte att ersätta traditionell larmteknik för räddningstjänsten, däremot sannolikt för ambulanssjukvården. En Rakelradio är ofta för klumpig att bära med sig för brandmän som när de är i tjänst ibland tränar eller arbetar i smutsiga miljöer. Däremot kan både heltids- och deltidsbrandmän ha en traditionell personsökare på sig, säger Göran Bertilsson. Rakel kan också ersätta det gamla radiosystemet för reservlarmning.

Genus och räddningstjänst

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap vill stödja kunskapsuppbyggnad (forskning) inom temat Genus och räddningstjänst. MSB avser att avsätta upp till 10 miljoner kr för ett ramforskningsprojekt med start 2010.

Meningen är att ge förutsättningar för att bedriva ett utvecklingsarbete för ökad jämställdhet och mångfald inom kommunal räddningstjänst och för att påverka säkerhetsarbetet i sin helhet.

MSB inbjuder kvalificerade forskningsmiljöer att inkomma med idéskisser till ett ramforskningsprojekt inom temat Genus och räddningstjänst. Avsikten är att finansiera ett sådant sammanhållet ramforskningsprojekt som genomförs med en eller flera forskare från en eller flera miljöer, men med en kvalificerad forskningsledare som ansvarig.

Idéskissen tillsammans med ifylld ansökningsblankett ska vara MSB:s registratur tillhanda via e-post registrator@msbmyndigheten.se senast onsdag 1 april 2009.

Källa: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap



Facit över 2008 i 112-rapport till regeringen



Under sista kvartalet 2008 var den genomsnittliga svarstiden på nödnumret 112 under 8 sekunder. Förklaringen till detta är att SOS Alarms nya teknikplattform Zenit under 2008 infördes på de tre återstående SOS-centralerna i Stockholm, Göteborg och Malmö.

För 2008 som helhet låg däremot den genomsnittliga svarstiden på något över 8 sekunder. Under ett övergångsskede orsakade tekniskiftet en ökning av svarstiderna. När den nya teknikens fördelar nu kan utnyttjas fullt ut har en återgång till normala svarstider skett, vilket talar för att en ytterligare långsiktig sänkning är tänkbar.

Detta framgår av SOS Alarms årliga verksamhetsrapport för 112 i Sverige som lämnades till regeringen i början av mars.

Enligt SOS Alarms alarmeringsavtal med staten ska den genomsnittliga svarstiden för 112 vara högst 8 sekunder. Detta mål är viktigt då en kort svarstid för den hjälpsökande är den trygghetsfaktor som värderas högst när man ringer 112.

I och med att övergången från analog till digital Zenit-teknik på SOS-centralerna slutfördes under 2008 finns förutsättningar för en mer exakt kvalitetsmätning av 112 processen.

Zenit bygger på en nationell nätverksbaserad lösning som gör att ett 112-anrop i princip kan besvaras och handläggas på vilken SOS-central som helst. Anropen finns därmed också tillgängligt för statistiska beräkningar på en

nationell nivå vilket inte var möjligt med tidigare CoordCom-lösningar. I tabellen ovan redovisas den ackumulerade medelsvarstiden för den äldre analoga och den nyare digitala tekniken.

Att den ackumulerade svarstiden under de senaste tre åren överstiger 8 sekunder beror främst på bytet av teknik. Under en övergångstid på cirka två månader blir svarstiderna något längre, men efter ett år har de stabiliserats på lägre nivå än före införandet. Från halvårsskiftet 2008 arbetar alla SOS-centraler i den nya tekniken. Därefter har en större satsning gjorts för att få ner samtliga svarstider. Sista kvartalet 2008 var den ackumulerade svarstiden 7,1 sekunder. Under de fem första veckorna 2009 var den ackumulerade svarstiden 6,8 sekunder.

A-nummerlösa anrop

Idag styrs A-nummerlösa anrop från TeliaSonera och Tele2 till en särskild anropskö. Där uppmanar en telefonsvarare dem som är riktiga nödsamtal att slå siffran 5 varvid de kopplas fram till en operatör som identifierar på vilken SOS-central samtalet hör hemma och skickar det dit. Av ca 450 000 A-nummerlösa anrop per år är 98,5 procent onödiga och 1,8 procent riktiga anrop. Dessa nödsamtal är uteslutande nationella och internationella roamade samtal. Vissa teleoperatörer styrs inte mot denna funktion eftersom de begär täckning för sina vidarekopplingskostnader.

forts. nästa sida

Skolbränderna ökar igen

Antalet skolbränder ökade 2008 jämfört med 2007. Det visar räddningstjänsternas preliminära insatsstatistik. Antalet är åter på samma höga nivå som 2006.

Totalt antal skolbränder
2005 - 445 skolbränder
2006 - 505 skolbränder
2007 - 439 skolbränder
2008 - 513 skolbränder

Hälften av alla skolbränder bedöms vara anlagda.

Det går ännu inte att klart se om ökningen är jämnt spridd över hela landet eller drabbat vissa kommuner mer än andra. Statistiken kommer att analyseras ytterligare.

- I slutet av förra året fanns indikation på att de skulle fortsätta att minska men det visar sig nu tyvärr vara fel, säger Björn Albinson, brandingenjör på Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB.

I många kommuner pågår arbete med att försöka minska antalet bränder.

Undersökningar visar att skolbränder ofta hänger ihop med oro och skadegörelse.

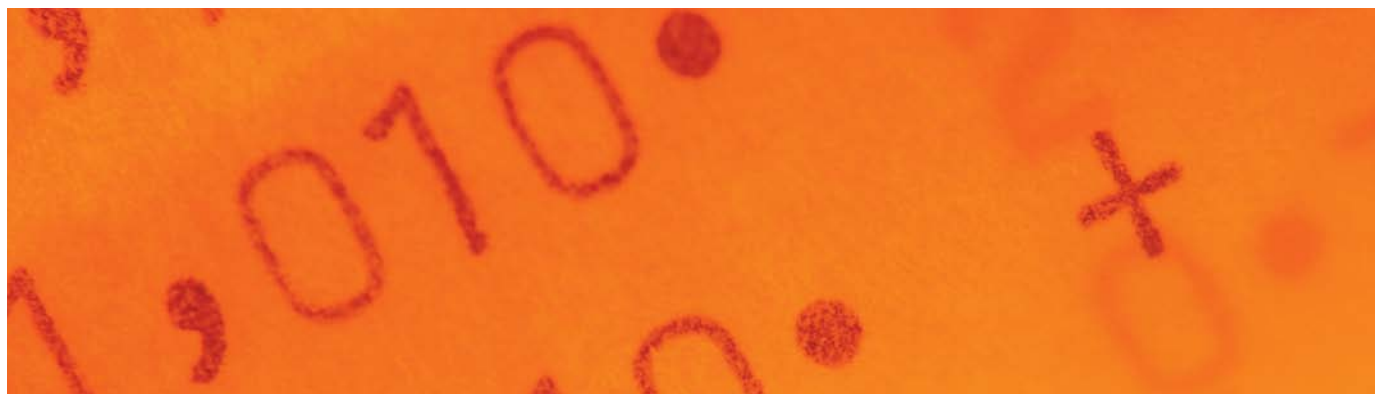
- Därför kan inte brandproblemet lösas för sig. Arbetet med att minska skolbränder förutsätter att många förvaltningar och organisationer deltar, säger Björn Albinson.

De första resultaten börjar komma från den stora forskningsinsats som pågår i Brandforsk:s regi och de resultaten antyder att förebyggande arbete har effekt.

Källa: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB.



SVARSTIDER 2004-2008	2004	2005	2006	2007	2008	2008	2009
Enligt alarmeringsavtalet med staten ska den genomsnittliga svarstiden vara högst 8 sekunder för hela landet	6,8 sek	6,8 sek	8,1 sek	8,2 sek	8,3 sek	7,1 sek	6,8 sek



forts.

Överkoppling av anrop till polisen

För en effektiv hantering av 112-anrop behövs kort svarstid – hos SOS Alarm men även då samtalet vidarekopplas. Tyvärr uppstår inte sällan långa svarstider vid vidarekoppling till polisen. De ger dubbel negativ effekt då de förutom den väntan som de innebär även försämrar SOS Alarms möjligheter att snabbt besvara andra 112-anrop. Förra året vidarekopplades ca 42 procent av det totala antalet besvarade 112-anrop till polisen. Deras genomsnittliga svarstid var 15,7 sekunder. Mätt per länskommunikationscentral (LKC) var den genomsnittliga svarstiden 7–32 sekunder med längst svarstider i storstäderna.

112 i stället för polisens 114 14

Under 2008 ringde drygt 170 000 personer nödnumret 112 med önskemål om att bli kopplade till polisen istället för att ringa direkt till polisens nationella telefonnummer 114 14 för ickeakuta ärenden. En anledning till detta torde ha varit långa svarstider (i genomsnitt 162 sekunder) på 114 14. Under 2008 var framkomligheten på polisens nummer 64 procent. Under första månaden 2009 hade dock framkomligheten ökat till 87 procent. En annan svårighet med 114 14 är att detta nummer vid hänvisning från SOS Alarm lätt missuppfattas som 114 114 varvid den uppringande återkommer till 112 som ännu ett felaktigt anrop.

BESVARADE ANROP 112, 2008

Handlagt nödsamtal

Ambulans	613 464	41,53%
Andra larmcentraler	122	0,01%
ARCC	154	0,01%
Brand	91 029	6,16%
Fjällräddning	18	0,00%
Giftinformation	20 791	1,41%
Kustbevakning	143	0,01%
Medmänniska	6 140	0,42%
MRCC	2 092	0,14%
Polis	613 970	41,56%
Präst	68 109	4,61%
Sjukvården	5 853	0,40%
Sjukvården, Barnmorska	126	0,01%
Sjukvården, Läkare	581	0,04%
Sjukvården, Sjuksköterska	13 699	0,93%
Socialjour	15 259	1,03%
Tandläkare	24 326	1,65%
Tull/Narkotika	1 196	0,08%
Veterinär/Djurambulans	169	0,01%
Totalt antal handlagda anrop	1 477 240	

BESVARADE ANROP 112, 2008

Besvarade och förkastade

A-nummerlösa anrop	426 142	20,52%
Associerat	151 323	7,29%
Ej 112 ärende	132 128	6,36%
Hänvisning till annan hjälp	123 496	5,95%
Okynnessamtal	114 530	5,51%
Polis 114 14	177 177	8,53%
Tyst 112	746 329	35,93%
Visste ej att de ringt	191 051	9,20%
Övning/Test	14 816	0,71%
Totalt antal förkastade anrop	2 076 993	